

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, NORMA SUBYEKTIF,
PERSEPSI KEGUNAAN DAN SIKAP TERHADAP
PERILAKU PENGGUNA SISTEM
(Studi terhadap Pengguna Listrik Sistem Token / Meter Prabayar di
Kecamatan Buduran Sidoarjo)

SKRIPSI



Oleh :

SUCI ANDRIYANI

0942010025

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA

2012

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, NORMA SUBYEKTIF,
PERSEPSI KEGUNAAN DAN SIKAP TERHADAP PERILAKU PENGGUNA
SISTEM

(Studi terhadap Perilaku Pengguna Listrik Sistem Token / Meter Prabayar di
Kecamatan Buduran Sidoarjo)

Oleh:

SUCI ANDRIYANI

0942010025

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal 10 Desember 2012

Pembimbing Utama

Tim Penguji

1. Ketua

Drs. Nurhadi, M.Si

NIP. 196902011994031001

Dra. Hj. Suparwati, M.Si

NIP. 195507181983022001

Pembimbing Pendamping

2. Sekretaris

R.Y. Rusdianto, S.Sos, M.Si

NIP. 372069500461

Dra. Siti Ning Farida, M.Si

NIP.196407291990032001

3. Anggota

R.Y. Rusdianto, S.Sos, M.Si

NIP. 372069500461

Mengetahui
DEKAN

Dra. Hj. Suparwati, M.Si

NIP. 195507181983022001

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, NORMA SUBYEKTIF,
PERSEPSI KEGUNAAN DAN SIKAP TERHADAP PERILAKU
PENGUNA SISTEM
(Studi terhadap Perilaku Pengguna Listrik Sistem Token / Meter Prabayar
di Kecamatan Buduran Sidoarjo)

Disusun Oleh:

SUCI ANDRIYANI

0942010025

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Drs. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

R.Y. Rusdianto, S.Sos, M.Si
NIP. 372069500461

Mengetahui

Dekan

Dra. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul “PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI KEGUNAAN, NORMA SUBYEKTIF DAN SIKAP TERHADAP PERILAKU PENGGUNA LISTRIK SISTEM TOKEN / METER PRABAYAR DI BUDURAN SIDOARJO”.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada Bapak Drs. Nurhadi, M.Si selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak R.Y Rusdiyanto, S.Sos, M.Si yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis dan tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Lia Nirawati, M.Si selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku sekretaris program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu Dosen program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Masyarakat yang ada di kecamatan Buduran - Sidoarjo sebagai pemberi sumber data.
6. Orang tua penulis yang telah banyak memberikan dukungan moral maupun materiil sehingga dapat terselesaikannya laporan proposal ini.
7. Saudara dan teman-teman terdekat yang membantu dalam terwujudnya proposal ini.

Penulis menyadari segala keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, sehingga saran dan kritik sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan ini. Akhir kata penulis berharap semoga laporan proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, November 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen	7
2.1.2 Karakteristik Data dan Informasi	8
2.2 Teori-Teori dan Model-Model	11
2.2.1 Theory of Reasoned Action (TRA)	11
2.2.2 Technology Acceptance Model (TAM)	13
2.3 Persepsi	15
2.3.1 Pengertian Persepsi	15

2.3.2 Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness).....	16
2.3.2.1 Indikator Persepsi Kegunaan Teknologi.....	18
2.3.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use).....	18
2.1.7.1 Indikator Kemudahan Penggunaan	19
2.3.4 Konstruk-Konstruk Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan Teknologi.....	19
2.4 Sikap.....	22
2.4.1 Pengertian Sikap	22
2.4.2 Karakteristik Sikap.....	24
2.4.3 Fungsi Sikap	25
2.4.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembentukan Sikap	26
2.4.5 Indikator Sikap.....	28
2.5 Norma Subyektif.....	29
2.5.1 Pengertian Norma Subyektif	29
2.5.2 Indikator Norma-norma Subyektif.....	31
2.6 Perilaku Pengguna.....	32
2.6.1 Pengertian Perilaku Pengguna	32
2.6.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pengguna	35
2.7 Kerangka Berpikir	35
2.8 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.1.1 Definisi Operasional.....	39

3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	43
3.2.1 Polpulasi.....	43
3.2.2 Sampel.....	44
3.2.3 Teknik Penarikan Sampel	44
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.3.1 Jenis Data	45
3.3.2 Sumber Data	45
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	45
3.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	46
3.4.1 Uji Validitas.....	46
3.4.2 Uji Reliabilitas	47
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	47
3.5.1 Teknik Analisis Data.....	47
3.5.2 Metode PLS	49
3.5.3 Mengkonstruksi Diagram Jalur.....	51
3.5.4 Model Pengukuran atau Outer Model.....	52
3.5.4.1 Goodness of Fit	52
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	54
3.5.5.1 Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t).....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum dan Obyek Penelitian	58
4.1.1 Profil Perusahaan	58
4.1.2 Karakteristik Responden	60

4.1.3 Variabel – Variabel Penelitian.....	66
4.2 Analisis dan Uji Hipotesis	72
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	72
4.2.1.1 Uji Validitas.....	72
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	75
4.2.2 Outer Model atau Measurement	76
4.2.2.1 Convergent Validity	76
4.2.2.2 Discriminant Validity	78
4.2.2.3 Composite Reliability	82
4.2.3 Inner Model (Model Struktural)	82
4.2.3.1 R.Square.....	82
4.2.3.2 Uji Hipotesis	85
4.3 Pembahasan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAKSI

SUCI ANDRIYANI, PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, NORMA SUBYEKTIF, PERSEPSI KEGUNAAN DAN SIKAP TERHADAP PERILAKU PENGGUNA SISTEM (Studi terhadap Pengguna Listrik Sistem Token / Meter Prabayar di Kecamatan Buduran Sidoarjo)

Penggunaan teknologi informasi (TI) dalam berbagai bentuk aplikasi yang sesuai, dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelesaian pekerjaan. Sebagai salah satu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, PT. PLN (Persero) membuat inovasi terobosan baru yaitu listrik sistem token prabayar yang memberikan kemudahan, kebebasan dan kenyamanan. Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh persepsi kemudahan, norma subyektif, persepsi kegunaan, dan sikap terhadap perilaku pengguna sistem token.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang ada di Kecamatan – Buduran Sidoarjo menggunakan dan memanfaatkan listrik sistem token. Teknik sampling yang gunakan dalam penelitian ini adalah sampling aksidental. Data sekunder merupakan jenis data yang dimiliki oleh penelitian ini yaitu melalui wawancara, observasi dan penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah metode PLS (Partial Least Square) dengan indikator reflektif.

Hasil Q^2 menyatakan bahwa 77,1% model baik yaitu mampu menjelaskan fenomena perilaku pengguna. Uji hubungan antara variabel yaitu memiliki pengaruh yang positif pada semua variabel. Dan analisis data pada uji t menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap variabel persepsi kegunaan, variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap variabel sikap, variabel norma subyektif berpengaruh signifikan terhadap variabel perilaku pengguna sistem, variabel persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap perilaku pengguna sistem, sedangkan variabel yang tidak berpengaruh signifikan adalah variabel persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap dan variabel sikap tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel perilaku pengguna sistem.

Kata Kunci : persepsi kemudahan, norma subyektif, persepsi kegunaan, sikap dan perilaku pengguna

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini tuntutan untuk memahami perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat cepat dan pesat merupakan hal yang sangat penting. Dengan adanya teknologi yang semakin maju maka dapat mendukung kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan aktivitas pemasaran barang / jasa pada suatu perusahaan.

Salah satu sub sistem informasi dalam perusahaan adalah sub sistem informasi pemasaran. Sistem informasi pemasaran dapat berfungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen, selain itu juga dapat meningkatkan tingkat efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan. Pelayanan yang baik terhadap konsumen dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu setiap perusahaan harus berupaya untuk dapat memahami dan mengerti segala apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen hingga mencapai tingkat kepuasan. Falsafah bisnis yang menyatakan bahwa pemuasan kebutuhan merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Sistem informasi merupakan suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa. Sistem informasi yang tersedia dapat memberikan informasi-informasi bagi para pengguna informasi untuk pengambilan keputusan. Dan sistem informasi manajemen merupakan bagian dari pengendalian internal

suatu bisnis. Yakni meliputi pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur untuk memecahkan masalah bisnis seperti menyediakan informasi bagi konsumen. Agar dapat dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, perbaikan berkelanjutan dan pengambilan keputusan

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perusahaan jasa. Dalam perkembangannya PLN selalu mengutamakan pelayanan yang diberikan oleh pelanggan hingga pelanggan merasa puas. PLN melakukan strategi dalam hal peningkatan dan perubahan sarana yang diberikan kepada masyarakat yakni dari yang manual menjadi lebih canggih. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi dalam mengkonsumsi produk jasa yang diberikan oleh PLN.

PLN saat ini memberikan inovasi terbaru pada dunia kelistrikan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang lebih menjanjikan kemudahan, kebebasan dan kenyamanan bagi pelanggannya : Listrik Pintar – Solusi isi ulang dari PLN! Dengan listrik pintar, setiap pelanggan bisa mengendalikan sendiri penggunaan listriknya sesuai kebutuhan dan kemampuannya. Seperti halnya pulsa isi ulang pada telepon seluler, maka pada sistem listrik pintar, pelanggan juga terlebih dahulu membeli pulsa (voucher/token listrik isi ulang) yang terdiri dari 20 digit nomor yang bisa diperoleh melalui gerai ATM sejumlah bank atau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online.

PLN dalam inovasinya memberikan pelayanan berupa Meter Prabayar (MPB) dengan sentuhan berbeda daripada yang lama dengan tujuan

memberikan kemudahan kepada pelanggan. Dalam MPB tersajikan sejumlah informasi penting yang langsung bisa diketahui dan dibaca oleh pelanggan terkait dengan penggunaan listriknya, seperti:

1. Informasi jumlah energi listrik (kWh) yang dimasukkan (diinput).
2. Jumlah energi listrik (kWh) yang sudah terpakai selama ini.
3. Jumlah energi listrik yang sedang terpakai saat ini (real time).
4. Jumlah energi listrik yang masih tersisa.

Jika energi listrik yang tersimpan di MPB sudah hampir habis, maka MPB akan memberikan sinyal awal agar segera dilakukan pengisian ulang.

Adanya keterbatasan (Bahan Bakar Minyak) BBM atau tenaga yang digunakan untuk pembangkit listrik maka masyarakat dihimbau untuk lebih dapat menghemat pemakaian listrik, dan disarankan dapat mengatur penggunaan listrik. Semakin banyaknya perumahan dan tempat industri yang dibangun maka semakin banyak pula tenaga listrik yang dibutuhkan. Didukung dengan perilaku konsumen yang selalu berubah-ubah dan konsumtif dengan pemilihan alternatif praktis yang menginginkan kemudahan dan kenyamanan. Hal ini mendorong suatu perusahaan untuk selalu melakukan inovasi pada produknya. Demikian juga dalam upaya peningkatan perilaku konsumen serta meningkatkan kepuasan pelanggan PLN dalam menggunakan dan memanfaatkan listrik secara tepat guna. PLN berinovasi dalam pelayanan kelistrikan yang diberikan kepada pelanggan. Yakni dengan memberikan kemudahan, kebebasan dan kenyamanan bagi pelanggannya.

Dalam rangka untuk dapat mengendalikan tingkat penggunaan listrik secara bebas, maka perlu diberikan sistem layanan PLN prabayar yang memungkinkan pengguna listrik untuk dapat mengatur sendiri penggunaan listrik secara langsung. Sistem layanan PLN prabayar ini memberikan informasi real time yang mana setiap pelanggan dapat mengatur penggunaan listrik setiap saat.

Dalam pandangan Kotler (2000), bahwa perilaku pembelian dan atau minat penggunaan yang rumit terdiri dari proses tiga langkah. Pertama, mengembangkan keyakinan akan produk atau jasa tersebut. Kedua, membangun sikap tentang produk atau jasa tersebut. Ketiga, membuat pilihan yang cermat. Perilaku pembelian dalam pengambilan keputusan dengan keterlibatan tinggi lazim terjadi bila produk atau jasa tersebut mahal, jarang dibeli (bukan perilaku pembelian yang rutin/ biasa) dan beresiko. Demikian halnya dengan perilaku perencanaan dan model penerimaan teknologi dalam menggunakan listrik token/ meter prabayar yang juga merupakan suatu perilaku dengan keterlibatan tinggi.

Sistem token/ meter prabayar ini merupakan hal baru, dan merupakan inovasi terbaik yang diberikan oleh PLN dalam penggunaan listrik dengan memberikan kemudahan-kemudahan. Namun tidak semua masyarakat mampu menerima inovasi tersebut. Dengan demikian minat masyarakat akan sistem token/ meter prabayar tidak memiliki respon yang positif maka tidak akan mendapatkan manfaat apapun bagi suatu perusahaan.

Maka dengan adanya hal tersebut mendorong penulis untuk menulis judul dalam penelitian ini mengenai “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Sikap dan Norma Subyektif Terhadap Perilaku Pengguna Listrik Sistem Token / Meter Prabayar di Buduran-Sidoarjo”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang masalah seperti di atas, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kegunaan?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap?
3. Apakah terdapat pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap?
4. Apakah terdapat pengaruh persepsi kegunaan terhadap perilaku pengguna?
5. Apakah terdapat pengaruh sikap terhadap perilaku pengguna?
6. Apakah terdapat pengaruh norma subyektif terhadap perilaku pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kegunaan.
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap.

4. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap perilaku pengguna.
5. Untuk menganalisis pengaruh sikap terhadap perilaku pengguna.
6. Untuk menganalisis pengaruh norma subyektif terhadap perilaku pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis pada pengembangan teori sistem informasi, dan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi manajemen perusahaan. Khususnya digunakan sebagai solusi alternatif dalam pengambilan keputusan untuk memecahkan permasalahan yang berhubungan dengan perilaku pengguna dalam menggunakan listrik sistem token/ meter Prabayar.